

2010年初级经济师工商管理预习辅导质量管理(1)经济师考试
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/647/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_88_9D_c49_647336.htm

质量与全面质量管理 质量基本概念和发展

1.概念----质量是指一组固有特性满足要求的程度。质量的内涵是由一组固有特性组成，并且这些固有特性具备满足顾客及其他相关方所要求的能力。具有：(1)经济型---要求汇集了价值的表现，价廉物美是反映人们的价值取向，物有所值，就是表明质量有经济性的特征。(2)广义性---不仅指产品质量，还包括过程和体系质量(3)时效性---组织的顾客和其他相关方对组织、产品、过程和体系的需求和期望是不断变化的。(4)相对性---组织的顾客和其他相关方可能对同一产品的功能提出不同的需求.也可能对同一产品的同一功能提出的不同的需求 例题1：质量不进纸产品质量，还指过程和体系质量是体现() A.经济型B.广义性C.时效性D.相对性 答案：B

2.特性---质量特性是指产品、过程和体系与要求有关的固有特性。(1)性能(2)适用性--以质量特性为基础(3)可信性--可靠性、维修性、维修保障性(4)安全性(5)环保性(6)经济型(7)美学性 硬件质量特性有内在特性、外在特性、经济特性和其他方面特性。服务质量特性是服务产品所具有的内在特性。可分为五种类型：可靠性、响应性、保证性、移情性和有形性。软件质量特性---功能性、可靠性、易使用性、效率、可维护性、可移植性 流程材料质量---可定量测量特性，也有可定性的特性 按照对顾客满意应该向度，常用分类为：(1)关键质量特性----影响整体功能(2)重要质量特性----影响部分功能(3)次要质量特性----暂不影响功能，但会逐步影

响功能丧失 例题2：硬件质量特性包括() A内在特性B外在特性C经济特性D质量管理特性 答案：ABCD 3.发展：(1)符合性质量概念---符合现行标准 (2)适用性质量概念---适合顾客需要程度为标准 (3)广义质量概念---一组固有特性满足要求的程度 相关辅导：2010年经济师考试备考资料、学习方法汇总 2010年初级经济师工商管理预习辅导质量管理汇总 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com